

NOTAT

Til: Regionsrådet

Opgang opgang 2, 3. sal
Telefon 38698000

Dato: 18. marts 2019

Status for Akuttelefonen 1813 - 2018

I 2018 har der været et stort fokus ved Akuttelefonen 1813 på at forbedre overholdelsen af servicemålene. Dette arbejde resulterede i, at servicemålene om at 90 pct. af opkaldene tages indenfor 3 min. og 100 pct. indenfor 10 min. blev nået for første gang i november 2018. I den forbindelse fik regionsrådet en orienteringsmail. Derudover har Akuttelefonen 1813 igangsat en række projekter, som bl.a. skal forbedre deres tilbud for børnefamilier. I september 2018 udgav Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (VIVE) en kortlægning af de regionale lægevagter og Akuttelefonen 1813, som gav anledning til en national debat om de akutte tilbud i vagttid.

Senest har Rigsrevisionen i et fortsat notat til Statsrevisorerne fulgt op på sagen om Akuttelefon 1813, som blev indledt med en beretning i 2017.

For at følge op på de mange projekter, notater og undersøgelser, der har været i 2018 præsenteres i dette notat en samlet status for Akuttelefonen 1813 i 2018.

Figur 1 - Hovedpunkter 2018

- 979.517 opkald blev besvaret i 2018. Det er det højeste antal på et år nogensinde.
- Svartiderne er løbende forbedret det seneste år, og i november 2018 nåede Akuttelefonen 1813 servicemålene om at 90 pct. af opkaldene tages indenfor 3. min. og 100 pct. indenfor 10 min.
- Henvisningsmønstret er uændret, og ca. 43 pct. af alle opkald blev afsluttet i telefonen, og patienterne skulle således ikke ses på hospital.
- Patienttilfredsheden er høj på omkring 90 pct..
- Der var 164 borgerklager, ud af de ca. 980.000 henvendelser.
- Det daglige samarbejde med akutmodtagelserne og kommunerne er styrket.
- Flere forskningsprojekter er afsluttet, herunder en ph.d. om borgerinddragelse, og nye udviklings- og forskningsprojekter er sat i gang.

Flere opkald til Akuttelefonen 1813

Akuttelefonen 1813 besvarede i 2018 i alt 979.517 opkald. Det er en stigning på ca. 35.000 opkald i forhold til 2017. Opkaldene fordeler sig forholdsvis jævnt over året, med en kendt årstidsvariation, *jf. tabel 1* (side 3).

Henvisningsmønstret er uændret

I 2018 blev i alt ca. 43 pct. af samtlige opkald afsluttet i telefonen af en sygeplejerske eller læge ved Akuttelefonen 1813. 33 pct. af samtlige opkald endte med en henvisning til en tid i det såkaldte behandlerspor på akutmodtagelserne og akutklinikkerne, mens 6 pct. blev henvist til først i kø (det såkaldte vurderingsspor på akutmodtagelserne og akutklinikkerne). 3,2 pct. fik umiddelbart hjælp med ambulance, der blev sendt. Henvisningsmønstret er stort set stabilt ift. 2017.

Servicemål for svartider blev nået i november

I 2018 blev ca. 60 pct. (591.000 opkald) af alle opkald besvaret inden for max 3 min., mens ca. 85 pct. af alle opkald blev håndteret inden for 10 min. Det er de højeste tal siden start.

I løbet af efteråret 2018 er svartiderne løbende forbedret, og i november opfyldte Akuttelefonen 1813 for første gang servicemålet, da 90,5 pct. af alle opkald blev besvaret inden for 3 minutter, og 99,8 pct. af alle opkald blev besvaret inden for 10 minutter, *jf. tabel 1 nedenfor samt bilag 1 (se figur 1 og 2 sidst i notatet)*.

Den positive udvikling har baggrund i en lang række initiativer, såsom:

- Styrket rekruttering af læger og sygeplejersker,
- Fokus på at nedbringe sygefraværet hos den enkelte medarbejder,
- Øget ledelsestilstedeværelse i vagttid, optimeret vagtplanlægning time for time,
- Styrket tværfagligt samarbejde blandt sygeplejerskerne og lægerne og driftsoptimering med bl.a. fokus på optimal pauseafvikling,
- Daglige tavlemøder om driftsmålstyring med medarbejderne og fokus på den enkelte medarbejders performance (effektivitet og kvalitet).

I december, hvor der traditionelt er travlt, og hvor Akuttefonen 1813 modtog det højeste antal opkald på en måned nogensinde, faldt overholdelsen af servicemålene jf. tabel 1.

Tabel 1: Håndterede opkald nået inden for 3 min. og 10 min. i 2018.

Måned	Håndteret	3-min		10-min	
		3 min	%	10 min	%
Januar	81.235	36.740	45,2	61.907	76,2
Februar	76.261	29.632	38,9	48.498	63,6
Marts	90.867	39.421	43,4	67.865	74,7
April	83.417	50.087	60,0	72.816	87,3
Maj	82.471	41.060	49,8	63.502	77,0
Juni	83.705	42.507	50,8	68.454	81,8
Juli	78.587	45.407	57,8	65.759	83,7
August	77.884	55.398	71,1	74.241	95,3
September	77.667	56.417	72,6	73.591	94,8
Oktober	74.862	61.062	81,6	73.952	98,8
November	75.206	68.043	90,5	75.062	99,8
December	97.355	64.964	66,7	81.680	83,9

Særlig om perioden mellem jul og nytår 2018

I perioden fra den 21. december til og med den 31. december 2018, dvs. på 11 dage, blev der håndteret i alt 43.877 opkald. Det er en stigning på ca. 21 pct. ift. 2017, hvilket gør det til den travleste juleperiode for Akuttefonen 1813 nogensinde. I samme periode håndterede Akuttefonen 1813 for første gang mere end 5.000 opkald på et døgn. Henvissningsmønsteret i perioden er tilsvarende mønsteret for det samlede år.

Patienttilfredsheden er fortsat høj

Tilfredshedsmålingen gennemføres dagligt via SMS til et antal brugere af Akuttefonen 1813. Tilfredshedsmålingen viste gennem hele 2018 en stabil og høj tilfredshed, hvor ca. 90 pct. af de adspurgte brugere var overordnet til-

fredse med deres kontakt til Akuttefonen 1813, *jf. bilag 1 (figur 3)*. En videnskabelig opgørelse af disse målinger viser, at de grupper der scorer absolut højest på tilfredshed er pårørende til psykisk syge og børnefamilier.

Uændret antal klagesager

Akuttefonen 1813 modtog i 2018 i alt 164 borgerklager. Det er to borgerklager flere end i 2017, hvor der var ca. 35.000 færre opkald.

Borgerklager håndteres fra dag til dag, hvor borgeren kontaktes per telefon og klagen uddybes. Eventuel læring bringes videre til de pågældende medarbejdere og/eller den samlede personalegruppe afhængigt af, om der er tale om personlige eller organisatoriske forbedrings- og læringspunkter.

Derudover modtog Akuttefonen 1813 i 2018 i alt 24 sager fra Styrelsen for Patientklager, og heraf blev 5 klager frafaldet efter dialogsamtale. I 2018 modtog Akuttefonen 1813 ni afgørelser vedr. sager fra Styrelsen for Patientklager, og heraf blev der kun udtalt kritik i 4 sager. Det bemærkes, at afgørelser ikke nødvendigvis gives i samme år som klagen.

Kvalitets- og forbedringsarbejdet

Akuttefonen 1813 har iværksat en række tiltag for at optimere kvaliteten yderligere i visitationerne for læger og sygeplejersker, bl.a. med udgangspunkt i gennemførte audits og månedlige tværfaglige undervisningsdage om problemstillinger på det akutte område. Derudover er der etableret et mere omfattende oplæringsforløb for læger. Endelig afholdes der løbende statussamtaler med sygeplejerskerne med udgangspunkt i den enkeltes faglighed, og der er iværksat målrettet supervision af læger med behov herfor.

Call back til børnefamilier

I december 2018 blev der etableret call back til børnefamilier. Baggrunden var, at en række sygeplejersker ved Akuttefonen 1813 havde gode erfaringer med at ringe tilbage til de forældre, som de har rådgivet. Call back indebærer, at sygeplejersken eller lægen efter få timer ringer tilbage til de forældre, som de har givet råd, for at følge op på barnets tilstand. Det kan f.eks. være rådgivning om væskeindtag, behandling med Panodil eller afklædning ved feber.

Sygeplejersken og lægen aftaler opfølgning med forældrene, hvis det er relevant i forhold til barnets tilstand. Det er derfor ikke alle børnefamilier, der oplever at få tilbud om opfølgning. Forældrene vil blive ringet op af den sygeplejerske eller læge, som de har talt med i første omgang. Hvis det ikke er muligt på grund af vagtskifte, vil vagtlederen ved Akuttefonen 1813 eller den rådgivende læge stå for opfølgningen.

Formålet er at øge trygheden for børnefamilierne og undgå unødige besøg på børnemodtagelserne. Der kan endnu ikke udledes nogen målbar effekt af til-

taget, men de foreløbige tilbagemeldinger fra sygeplejerskerne og lægerne peger på en høj tilfredshed fra de forældre, der bliver ringet op.

Tiltaget gælder for børnefamilier med børn i alderen 0 - 18 år.

Hjemmebesøg

Formålet med de hjemmebesøg, som lægerne ved Akuttefonen 1813 foretager, er at foretage en undersøgelse i hjemmet for de patienter, der enten ikke har mulighed for eller hvor det ikke er nødvendigt at komme til en akutmodtagelse til yderligere undersøgelse og behandling. Der blev i 2018 gennemført 14.830 hjemmebesøg. Hovedparten af hjemmebesøg sker til ældre borgere, borgere på plejehjem, eller hvor der er en særlig social grund til at sende en læge hjem til vurdering i hjemmet.

Der vil i 2019 være øget fokus på hjemmebesøg med henblik på at øge antallet, hvor det giver sundhedsfaglig mening eller er en ekstra service for borgerne.

Styrket eksternt samarbejde

Akuttefonen 1813 arbejder på at udvide og forbedre det tværsektorielle samarbejde med såvel akutmodtagelser, praksislæger og kommuner til gavn for patientforløbene. Der arbejdes på større grad af kendskab giver venskab, og der er skabt øget dialog på tværs med henblik på fælles forbedring af patientforløbene.

Akuttefonen 1813 har i 2018 fået etableret et godt samarbejde med de kommunale akutfunktioner, hvor læger fra Akuttefonen 1813 i tæt samarbejde med akutfunktionerne varetager borgernes behandling sammen i vagttid, hvor de praktiserende læger har lukket. Formålet er at styrke behandlingen, som foregår uden for hospitalerne og medvirke til forebyggelse af indlæggelser.

Akuttefonen 1813 har derudover etableret et netværk med lederne af de kommunale akutfunktioner, og Akuttefonen 1813 er også opsøgende i samarbejdet med de kommuner, hvor akutfunktionerne fortsat er ved at konsolidere sig.

Rådgivende læger

I august 2018 udgav Implement Consulting Group rapporten "Kompetenceniveau for rådgivende læger ved Akuttefonen 1813", hvor de undersøgte den rådgivende lægefunktion med fokus på afdækning og konsekvenser af kompetenceniveauet hos de læger, der varetager den rådgivende funktion. Det konkluderes overordnet, at "det er lykkedes for Akuttefonen 1813 at implementere en rådgivende funktion som et ekstra sundhedsfagligt og lægefagligt element i akuttefonen." Den rådgivende lægefunktion varetages af en til to af de mest erfarne læger inden for det akut medicinske område.

VIVE rapporten der sammenligner de fem regionale løsninger

I september 2018 offentliggjorde VIVE rapporten "Regionale lægevagter og Akuttelefonen 1813" som følge af Rigsrevisionens ønske om sammenligning på tværs af landet. VIVE har i analysen kortlagt forskelle og ligheder mellem de fem forskellige ordninger i landet på en lang række parametre. Rapporten har for første gang givet et grundlag for direkte sammenligninger. Rapporten viser, at der ikke er to ordninger, men fem forskellige ordninger i Danmark.

For Region Hovedstadens Akuttelefon fremgår det, at:

- Antal opkald per 1.000 indbyggere svarer til de øvrige regioner,
- Visitation til fysisk konsultation er den samme i Region Hovedstaden som i øvrige regioner,
- Der gennemføres færre hjemmebesøg i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner (se særskilt afsnit om hjemmebesøg).

Af rapporten fremgår det ligeledes, at der ved Akuttelefonen 1813 arbejdes med daglige tilfredshedsmålinger, audits og løbende kvalitetsmonitorering samt forsknings- og udviklingsarbejde.

Rigsrevisionens opfølgning på sagen om Akuttelefonen 1813 fra 2017

Rigsrevisionen har i et fortsat notat til Statsrevisorerne fulgt op på sagen om Region Hovedstadens akuttelefon 1813, som blev indledt med en beretning i 2017.

Da Statsrevisorerne behandlede beretningen i 2017, fandt de det ikke tilfredsstillende, at Akuttelefonen 1813 i perioden 2014-2017 ikke i tilstrækkelig grad opfyldte målene for ventetider og kvalitet. Statsrevisorerne fandt det desuden ubegrundet, at alle 5 regioner har organiseret deres visitation af akutpatienter så forskelligt, at en sammenligning på tværs af økonomi, bemanning mv. ikke er mulig.

Rigsrevisionen finder i det fortsatte notat til Statsrevisorerne, at Region Hovedstaden i perioden 2017-2018 har iværksat initiativer, som løbende og særligt siden sommeren 2018 har forbedret opfyldelsen af regionens 2 servicemål for svartider. Regionen har desuden gennemført alle planlagte eksterne audits.

Dertil finder de, at Sundheds- og Ældreministeriet i samarbejde med Danske Regioner har fået udarbejdet en rapport, der kortlægger de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen 1813 med henblik på at vurdere ordningernes kvalitet, service og effektivitet.

Rigsrevisionen konkluderer dermed, at Region Hovedstadens og Sundheds- og Ældreministeriets initiativer er tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes. Statsrevisorerne behandler det fortsatte notat fredag den 15. marts.

Forskning og udvikling

Forskning er et prioriteret område i Akutberedskabet. En række forsknings- og udviklingsprojekter er igangsat, og flere er afsluttet og sat i drift. I december blev et 3-årigt ph.d.-forløb godkendt til forsvar omhandlende borgerinddragelse, hvor borgerens egen vurdering af bekymringsgrad inddrages. I 2018 blev der publiceret to studier om borgerens egen vurdering af sygdomsgrad, og yderligere to publikationer er færdiggjort om borgernes tilfredshed og karakteristika.

Akutknappen

Et forskningsprojekt med test af en såkaldt akutknap, hvor borgere med et særligt hastende behov får mulighed for at springe forrest i køen, blev færdiggjort i 2018 i samarbejde med Forskningsenheden for Almen Medicin i Region Midt. Resultatet var, at 2-3 pct. vælger at springe køen over. Forskningsresultaterne er indsendt til publikation. Som konsekvens af resultaterne har Akutberedskabet i slutningen af 2018 implementeret akutknaps muligheden i daglig drift, som et fast tilbud til borgerne.

Videovisitationer

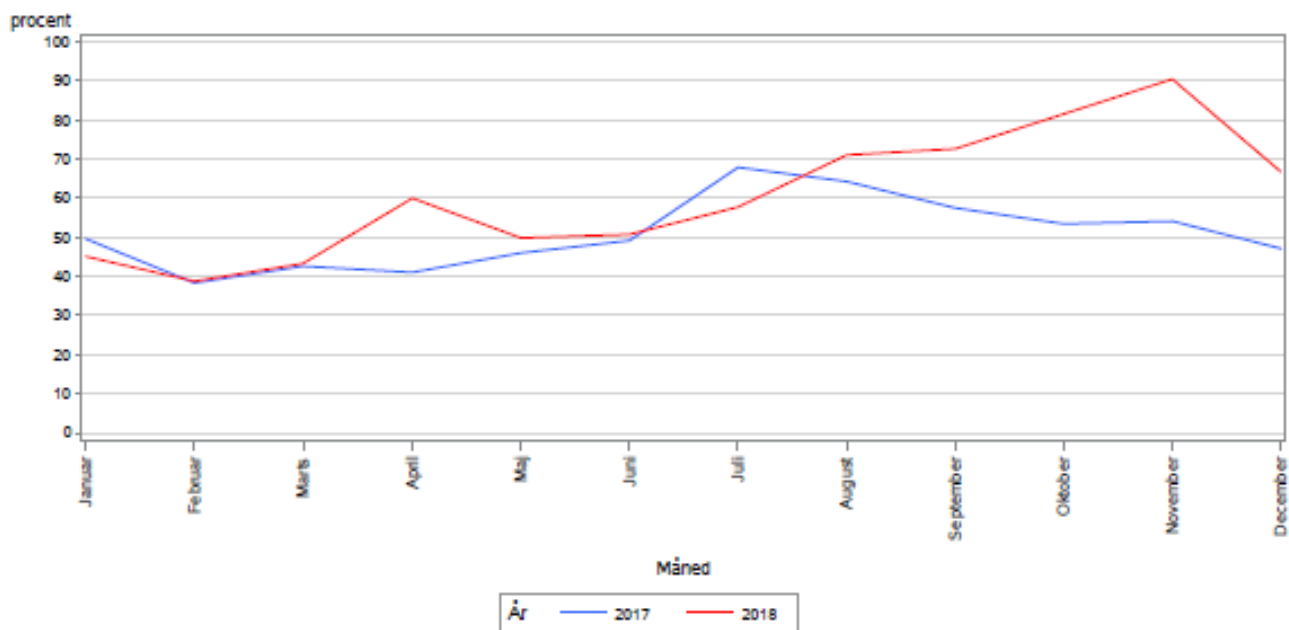
Akuttelefonen 1813 arbejder på at få iværksat videovisitationer med børnefamilierne i 2019. Formålet er at undersøge, hvorvidt det kan give en højere grad af tryghed hos børnefamilierne og større faglig kvalitet i visitationerne, ligesom det kan betyde, at flere børn ikke behøver at blive tilset på hospital. Projektet er sat i gang som pilotprojekt og indgår i et fælles forskningsprojekt med en gruppe af børnelæger på hospitalerne.

Kunstig Intelligens

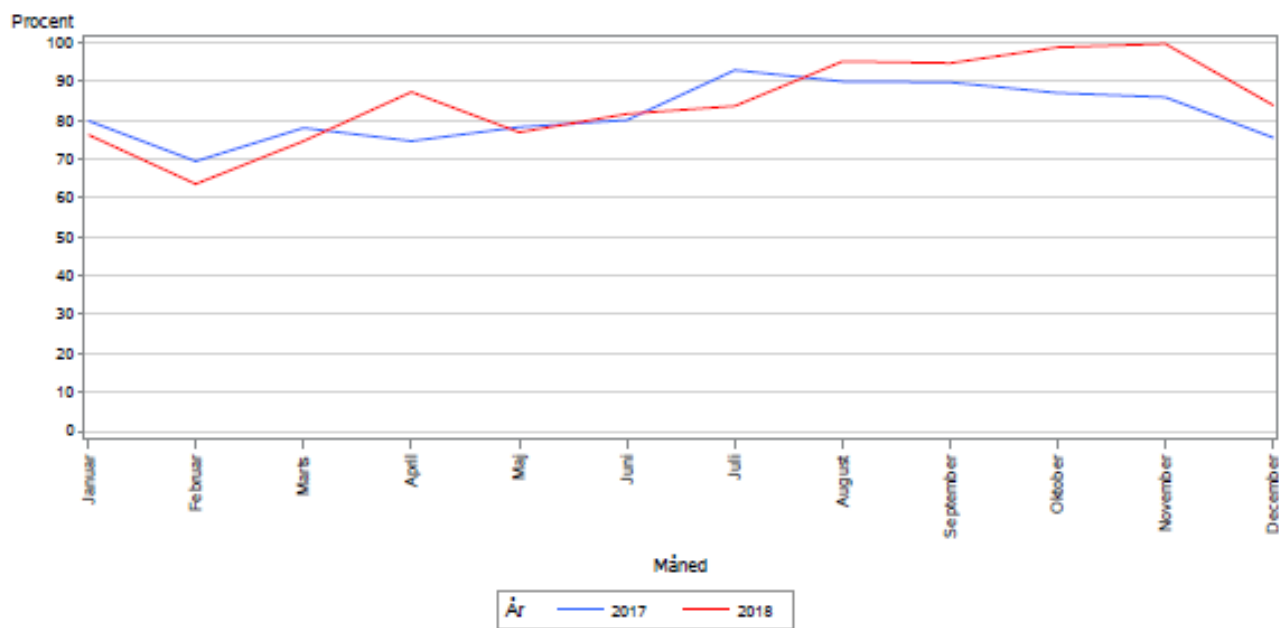
Yderligere er det planlagt at teste anvendelse af kunstig intelligens i forbindelse med samtaler som supplerende beslutningsstøtte til læger og sygeplejersker. Målet er at bruge kunstig intelligens til risikovurdering og til specifik mønstergenkendelse af særlige akutte tilstande. Akutberedskabet har testet anvendelse af kunstig intelligens i forbindelse med 1-1-2 opkald og hjertestop, og resultaterne er lovende og er netop blevet offentliggjort i et førende internationalt akut medicinsk tidsskrift.

Bilag 1

Figur 1: Antal opkald besvaret inden for 3 min. i 2017 og 2018.



Figur 2: Antal opkald besvaret inden for 10 min. i 2017 og 2018.



Figur 3: Tilfredshedsmåling for Akuttelefonen 1813 i 2018.

Tilfredshedsmåling
Var du overordnet tilfreds med kontakten til Akuttelefonen 1813?

